

São Paulo, SP, 22 de junho de 2016.

À
Excelentíssima Senhora
Senadora GLEISI HOFFMANN
MD. Presidente da Comissão de Assuntos Econômicos - CAE

Praça dos Três Poderes
70165.900 – Brasília – DF

Ref.: PLS 242/2016, que regulamenta o serviço de Call Center e estabelece penalidades nos casos que menciona.

A Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC) é uma entidade sem fins lucrativos, criada em março de 2003, dedicada a criar e divulgar a cultura do bom relacionamento entre empresas e clientes, aprimorar a capacitação profissional e certificar a excelência em relacionamento. Nesses treze anos de sua existência, a Associação tem realizado diversos trabalhos e participado de várias iniciativas em prol da melhoria do relacionamento das empresas e organizações com o cidadão, principalmente no que se refere ao aperfeiçoamento e fortalecimento da ouvidoria no Brasil.

Diante de nossa intensa atuação, nos dirigimos à V. Exa. para manifestar nosso descontentamento e preocupação quanto ao disposto no Art. 10º do PLS 242/2016, onde se propõe equiparação das Ouvidorias/ombudsman ao Call Center considerando que, apesar de os dois serviços existirem para atender o consumidor, estes possuem diferenças e devem ser utilizados em momentos distintos.

As organizações disponibilizam vários canais de atendimento de primeira instância para o seu público, entre os quais o chamado Call Center, cujo objetivo é orientar, tirar dúvidas, responder solicitações e reclamações de seus consumidores. Esses canais atuam de acordo com os processos vigentes das organizações ou seja, de forma padronizada (scripts pré-existent) nas soluções de demandas recebidas.

A Ouvidoria, diferentemente, caracteriza-se como a última instância para a solução administrativa dos conflitos e trabalha na busca de soluções efetivas para situações recorrentes. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico. A Ouvidoria assegura o direito à livre expressão,

estimulando o diálogo e zelando pelo cumprimento dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de

serviços e produtos. A atuação da Ouvidoria está voltada para o coletivo enquanto que o Call Center tem seu foco em questões individuais.

Importante deixar consignado que a equiparação proposta no PLS 242/2016 padece de argumentação técnica plausível tendo em vista serem as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria distintas daquelas desempenhadas pelo Call Center, tanto na forma quanto nos objetivos.

Feitas essas considerações, a ABRAREC solicita a compreensão e a ação de V. Exa. no sentido de não deixar que tal equívoco siga adiante, sob pena de grave retrocesso na construção e no fortalecimento de mecanismos efetivos de participação e controle social na administração pública brasileira e, obviamente, trazendo prejuízos para os consumidores e organizações. Nesse sentido e considerando que a inclusão da Ouvidoria/ombudsman representa séria distorção entre os dois canais, o que, certamente deve ser evitado em uma lei, solicitamos a exclusão no Art. 10º do texto do PLS 242/2016 da menção aos termos Ouvidoria/ombudsman.

Conhecedores do compromisso e empenho de V. Exa. para com as entidades e a sociedade civil brasileira, e sendo o que tínhamos para o momento, ensejamos votos da mais alta estima e consideração e, ao mesmo, nos colocamos à inteira disposição de V. Exa. para o que se fizer necessário.

Respeitosamente,



Hélio José Ferreira

Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC)

Diretor